

## **ABSTRAK**

*Kota Bandung memiliki kebijakan utama dalam struktur ruang yaitu mengembangkan dua pusat primer untuk Bandung Barat dan Bandung Timur yang tertuang pada RTRW Kota Bandung 2011-2031. Pengembangan dua pusat primer ini merupakan upaya untuk mengubah struktur ruang dari satu pusat menjadi dua pusat. Secara geografis, dua pusat primer yang terletak pada wilayah Bandung Barat yaitu alun-alun dan wilayah Bandung Timur yaitu Gedebage yang sinergis dengan pusat sekunder yang direncanakan akan memberikan pelayanan yang lebih menyebar, sehingga mengurangi ketergantungan warga kota terhadap pusat primer lama. Menurut arahan pengembangannya pada Pusat Primer Gedebage harus terdapat sarana pendidikan berupa perguruan tinggi dan perpustakaan, sarana kesehatan berupa rumah sakit, sarana peribadatan, olahraga dan rekreasi, pemerintahan, sarana perdagangan dan niaga serta transportasi yang berupa terminal dan parkir umum. Dalam kondisi eksisting pusat primer Gedebage sudah memiliki beberapa sarana seperti terdapat stadion olahraga, pusat perbelanjaan dan niaga, peribadatan, pendidikan, kesehatan dan lainnya untuk menunjang pengembangan serta memenuhi kebutuhan masyarakat baik di Pusat Primer Gedebage maupun wilayah pelayannya.*

*Terdapat beberapa permasalahan yaitu beberapa fasilitas atau sarana yang seharusnya terdapat di pusat primer belum dimiliki oleh Gedebage karena menurut RTRW Kota Bandung tahun 2011-2031 sarana tersebut hanya terpusat pada Bandung Bagian Barat sehingga Bandung Bagian Timur masih belum mendapatkan pelayanan yang baik, seperti balai kota, pemerintahan, perpustakaan wilayah, dan lainnya. Hingga saat ini, belum adanya evaluasi mengenai sarana yang terdapat di Pusat Primer Gedebage dan bagaimana kinerja sarana tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada daerah pelayannya.*

*Tujuan studi ini untuk mengetahui kinerja pelayanan pada Pusat Primer kedua Gedebage Kota Bandung yang diukur dari sisi sarana untuk memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat. Agar sampai pada tujuan tersebut, maka sasaran yang perlu dicapai dalam penelitian ini yaitu teridentifikasinya kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage, dan terumuskannya arahan pengembangan terhadap sarana berdasarkan kinerja pelayanan di Pusat Primer Gedebage. Pendekatan studi yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif.*

*Output yang dihasilkan adalah kinerja pelayanan, Pada Pusat Primer Gedebage dapat dikatakan baik dengan penilaian kinerja pelayanan 60-100% atau rata-rata kinerja 90% dimana hal ini dapat terlihat dari tingkat pelayanan yang tinggi, tingkat kepuasan sudah cukup tinggi dan dilihat dari kelengkapan fasilitas kepuasan yang tinggi dan kelengkapan sarana penunjang sudah sesuai. Tetapi untuk terminal tipe B kinerja pelayanan yang diberikan sedang dengan nilai 60% hal ini dikarenakan terminal tersebut masih memiliki sarana penunjang yang rendah serta adanya rasa tidak puas dari masyarakat terhadap kinerja terminal tersebut. Untuk arahan pengembangan sarana di Pusat Primer Gedebage yang belum membutuhkan arahan pengembangan hingga tahun 2035 yaitu perguruan tinggi, hypermart, mall dan stadion olahraga, hal tersebut dapat terlihat dari hasil kinerja pelayanan yang baik. Rumah sakit tipe B, pasar induk, dan taman kota perlu arahan untuk penambahan kelengkapan sarana dan penambahan ketersediaan sesuai dengan tingkat kebutuhan sedangkan masjid agung dan terminal tipe B perlu penambahan kelengkapan sarana serta peningkatan kualitas kebersihan serta pelayanan.*

*Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Sarana Umum, Pusat Primer*